

Pauline Schonewille



Basisboek
Mediation



uitgeverij

SWP

Dit is een herziening van Mr. P.C. Schonewille-van Diest (2017). *Mediation*.
Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv (ISBN 978-90-01-83697-9)

Basisboek Mediation

Pauline Schonewille

ISBN 978 90 8560 164 7

NUR 820 / THEMA LNAC5 / BISAC LAW006000

DOI 10.36254/978-90-8560-164-7

© 2022 Uitgeverij SWP Amsterdam

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikelen 16h t/m 16m Auteurswet 1912 j.p. Besluit van 27 november 2002, Stb 575, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht te Hoofddorp (Postbus 3060, 2130 KB, www.reprorecht.nl) of contact op te nemen met Uitgeverij SWP voor het treffen van een rechtstreekse regeling in de zin van art. 16l, vijfde lid, Auteurswet 1912.

Voor het overnemen door een onderwijsinstelling van een gedeelte uit deze uitgave, in papieren vorm of digitaal, (bijvoorbeeld voor plaatsing ervan op uw digitale leeromgeving of in een reader) kunt u zich richten tot: Stichting UvO, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, Tel. 023-8700212, www.stichting-uvo.nl UvO@cedar.nl.



Woord vooraf

Wie vijftien jaar geleden vertelde dat hij naar de mediator ging om zijn scheiding te regelen, werd vaak een beetje raar aangekeken, want onbekend maakte onbeminde. Tegenwoordig verwijst het Juridisch Loket door naar de scheidingsmediator, hebben overheidsinstanties intern mediators in hun personeelsbestand en zien bedrijven de (financiële) voordelen van een mediationstraject ten opzichte van een puur juridische ontslagprocedure.

Mediation wordt steeds belangrijker en gewoner in onze maatschappij. Als methode om conflicten op te lossen of juist te voorkomen, als alternatief voor het inschakelen van de rechter of voor het eindeloos laten voortduren van burenruzies. Dat is de reden waarom het vak Mediation steeds vaker wordt opgenomen in het curriculum van juridische of juridisch-gerelateerde opleidingen.

Bij het maken van dit boek heb ik geput uit mijn ervaring als mediator én als docent Mediation in het hbo. Ik merkte dat het vak Mediation voor studenten nogal abstract kan zijn en moeilijk te plaatsen. Zeker naast of na Gespreksvaardigheden en andere vaardigheidsvakken waarin van hen actief oplossend vermogen wordt verwacht, kan het vak Mediation met als kern 'partijen moeten het zelf doen' en 'de mediator faciliteert' verwarrend zijn.

Daarom heb ik geprobeerd dit boek zo praktisch mogelijk te maken, onder andere door mediation in de uitgebreide inleiding van dit boek zo duidelijk mogelijk in de grondverf te zetten. Aan de docent met praktijkkennis de taak om samen met de studenten de studiestof te verlevendigen. Veel voorbeelden uit de mediation-

praktijk, casus en verschillende werkvormen, waarvan voorbeelden te vinden zijn op de speciale docentenwebsite, helpen daarbij.

Dit boek is zeer geschikt voor studenten ad en hbo die kennismaken met het vak Mediation. Of zij nu in de sociaal juridische dienstverlening terechtkomen, als juridisch adviseur gaan werken of op een andere manier in een (semi-)juridisch beroep terechtkomen: als hbo-jurist krijgen deze professionals te maken met mensen in conflictsituaties. Voor hen is belangrijk dat zij straks als professionals weten wat mediation is en hoe het werkt in de praktijk. Dit boek geeft hen de handvatten om te adviseren en te verwijzen, omdat zij de kern van mediation hebben leren kennen en leren toepassen op praktijksituaties.

Helaas was het wetgevingstraject bij het afronden van dit boek nog niet ver genoeg gevorderd om een concreet hoofdstuk aan de Mediationwet te wijden, dus dat houden we tegoed voor een volgende druk.

Pauline Schonewille

Inhoud

Inleiding	14
1 Wat is mediation?	21
1.1 Definitie	23
1.2 Ontstaan van mediation	25
1.3 Mediation in Nederland	26
1.3.1 <i>Conflict is meer dan een juridisch geschil</i>	26
1.3.2 <i>Nadelen van een juridische procedure</i>	27
1.3.3 <i>Maatschappelijke ontwikkelingen</i>	27
1.3.4 <i>Verplichte mediation?</i>	28
1.4 Mediation in het kort	29
1.4.1 <i>Meer dan bemiddeling</i>	29
1.4.2 <i>Procesverloop</i>	30
1.4.3 <i>Deelnemers en betrokkenen</i>	31
1.5 Kenmerken van mediation	31
1.6 Mediation in de schaduw van het recht	39
1.7 Juridische aspecten van mediation	40
1.7.1 <i>Juridisch kader</i>	40
1.7.2 <i>Juridische onderwerpen</i>	41
1.7.3 <i>Wetsvoorstel Mediation</i>	42
Vragen	44
2 Mediation en conflict	45
2.1 Wat is een conflict?	47
2.1.1 <i>Definities van een conflict</i>	47
2.1.2 <i>Soorten conflicten</i>	48

2.2	De escalatieladder van Glasl	50
2.3	Conflictanalyse	53
2.4	Voor- en nadelen van een conflict	57
2.5	Voorbeelden van conflicten en mediation in verschillende rechtsgebieden	58
2.5.1	<i>Personen- en familierecht</i>	58
2.5.2	<i>Mediation in het arbeidsrecht</i>	62
2.5.3	<i>Mediation in het bedrijfsleven</i>	63
2.5.4	<i>Mediation in het bestuursrecht</i>	64
2.5.5	<i>Mediation in het onderwijs</i>	65
2.5.6	<i>Mediation in tuchtrecht-, aansprakelijkheids- en verzekeringskwesties</i>	66
2.5.7	<i>Mediation in strafzaken</i>	67
2.5.8	<i>Beleidsbemiddeling</i>	68
	Vragen	69

3 Mediation in de praktijk **70**

3.1	Waarom wordt mediation steeds vaker ingezet?	72
3.1.1	<i>Een conflict is meer dan een juridisch geschil</i>	72
3.1.2	<i>Voordelen van mediation</i>	73
3.1.3	<i>Maatschappelijke ontwikkelingen</i>	73
3.2	Situaties, vormen en toepassingen van mediation	74
3.2.1	<i>Situaties waarin mediation wordt toegepast</i>	74
3.2.3	<i>Vormen van mediation</i>	76
3.2.3	<i>Toepassingen van mediation</i>	79
3.3	De slagingskans van mediation	81
3.3.1	<i>Doel van de mediation</i>	82
3.3.2	<i>Aard van het conflict</i>	82
3.3.3	<i>Escalatiegraad van het conflict</i>	83
3.3.4	<i>Inzet en houding van de deelnemers</i>	85
3.3.5	<i>Mediator</i>	87
3.4	Mediation en andere vormen van conflictoplossing	88
3.4.1	<i>Mediation en ADR</i>	88
3.4.2	<i>Mediation en een gerechtelijke procedure</i>	89

3.4.3	<i>Combinatie van mediation en derde-beslisser</i>	90
3.5	Een mediator inschakelen	90
	Vragen	92
4	De mediator	93
4.1	Wat is een mediator?	94
4.2	Het beroep van mediator in Nederland	95
4.3	Mediatorsfederatie Nederland	96
4.3.1	<i>Taken van de MfN</i>	96
4.3.2	<i>MfN-register</i>	96
4.3.3	<i>Gedragsregels en reglementen</i>	97
4.4	Basisbeginselen voor de mediator	97
4.4.1	<i>Neutraliteit/onpartijdigheid</i>	98
4.4.2	<i>Onafhankelijkheid</i>	99
4.4.3	<i>Vertrouwelijkheid</i>	100
4.4.4	<i>Besluitvaardigheid</i>	100
4.4.5	<i>Deskundigheid</i>	101
4.5	De taken van de mediator	101
4.5.1	<i>De rol van de mediator in het mediationproces</i>	101
4.6	De persoon van de mediator	106
4.7	Beroepshouding	107
4.8	Mediationstijlen	108
4.8.1	<i>Samenvatting mediationstijlen</i>	113
	Vragen	114
5	Mediationvaardigheden	115
5.1	Algemene vaardigheden	117
5.1.1	<i>Procesbegeleiding</i>	117
5.1.2	<i>Technische vaardigheden</i>	117
5.1.3	<i>Zakelijk inzicht, analytisch vermogen</i>	118
5.2	Het belang van communicatie in mediation	118
5.2.1	<i>Communicatie tussen mediator en partijen</i>	119
5.2.2	<i>Communicatie tussen partijen</i>	120
5.3	Conflictstijlen	123

5.4	Gesprekstechnieken	126
5.4.1	Luisteren	126
5.4.2	Enkele gesprekstechnieken	128
5.4.3	Vragen stellen	130
5.5	Interventies toepassen in verschillende situaties	135
5.5.1	Emoties in de mediation	136
5.5.2	Impasses	140
5.5.3	Machtsverschillen in mediation	143
5.6	Onderhandelen	145
5.6.1	Onderhandelingsstijlen	146
5.6.2	Vormen van onderhandelen	147
5.6.3	Onderhandelingstactieken	149
5.6.4	De vuistregels van het Harvard-onderhandelingsmodel	150
	Vragen	153
6	Het mediationproces	154
6.1	Deelnemers	155
6.1.1	Partijen	155
6.1.2	Mediator(s)	156
6.1.3	Adviseur/deskundige	158
6.1.4	Partijbegeleider	159
6.1.5	Vertegenwoordiging	159
6.1.6	Overige betrokkenen	160
6.2	De fasen van het mediationproces	161
6.2.1	Vorbereidingsfase	161
6.2.2	Openingsfase	165
6.2.3	Exploratiefase	167
6.2.4	Onderhandelen	170
6.2.5	Afrondingsfase: informed consent, besluiten nemen en vastleggen van de afspraken	171
6.2.6	Eindfase: ondertekenen van de vaststellingsovereenkomst en einde van de mediation	173
6.2.7	De mediation is (gedeeltelijk) niet geslaagd	174

6.3	Juridische aspecten van mediation	175
6.3.1	<i>Inspanningsverplichting</i>	175
6.3.2	<i>Vrijwilligheid en vrijblijvendheid</i>	176
6.3.3	<i>Geheimhouding en vertrouwelijkheid</i>	177
6.3.4	<i>Verschoningsrecht</i>	181
6.4	Tussentijdse verslagen	183
6.4.1	<i>Functie</i>	183
6.4.2	<i>Vorm</i>	184
6.4.3	<i>Inhoud</i>	184
6.4.4	<i>Vertrouwelijkheid</i>	184
6.4.5	<i>Bindend?</i>	185
6.4.6	<i>Na afloop van de mediation</i>	185
	Vragen	186
7	De mediationovereenkomst	187
7.1	Wat is een mediationovereenkomst?	188
7.1.1	<i>Partijen bij de mediationovereenkomst</i>	188
7.1.2	<i>Functies van de mediationovereenkomst</i>	189
7.2	Onderwerpen in de mediationovereenkomst	191
7.3	Vorm van de mediationovereenkomst	195
7.4	Verplichtingen voor de mediator	196
	Vragen	198
8	Vaststellingsovereenkomst	199
8.1	Wettelijke definitie	200
8.2	Onderwerpen	202
8.3	Opsteller van de vaststellingsovereenkomst	206
8.4	Ondertekening	207
8.5	Afwijken van dwingend recht	207
8.6	Executoriale titel	208
8.7	Overheid als partij bij de vaststellingsovereenkomst	210
	Vragen	212

Bijlagen

Modellen en reglementen	214
1. Model Mediationovereenkomst	216
2. MfN-Mediationreglement en toelichting	221
3. Gedragsregels voor de MfN-registermediator	231
4. Voorbeeld Geheimhoudingsverklaring voor advocaat betrokken in mediation	238
5. Voorbeeld Geheimhoudingsverklaring voor derden betrokken in mediation	239
6. Model Mediationclausule voor bedrijven	241
Bijlagen, voorbeelden en checklists	242
1. Checklist voor de start van de mediation	243
2. Checklist conflictdiagnose	245
3. Checklist tafelschikking	247
4. Checklist verwijzen naar mediation	248
5. Zelftest 'Is mediation geschikt'	249
6. Zelftest Conflictstijl	251
7. Checklist openingsstatement van de mediator	252
8. Voorbeeld opbouw gespreksverslag	253
9. Websites op het gebied van mediation	254
10. Vakverenigingen in mediation	255
11. Overheidsinformatie over mediation	257
12. Informatie over mediation in het strafrecht	258
13. Informatie over buurtbemiddeling	259
14. In-je-rugzak-zinnen	260
Belangrijke wetsartikelen	262
▪ Europese Mediationrichtlijn	262
▪ Artikel 7:400 BW (Overeenkomst van opdracht)	262
▪ Artikel 7:900 BW (Vaststellingsovereenkomst)	263
▪ Artikel 96 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering	263

▪ Artikel 165 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Verschoningsrecht)	263
Literatuurlijst	265
Register	267
Over de auteur	271



Inleiding

Dit boek is geschreven voor (aankomende) professionals die in hun werk te maken hebben met klachten, conflicten en andere situaties waarin mensen niet altijd tevreden zijn. In het juridische werkveld, maar ook als SJD'er, in de zorg, in het onderwijs en in tal van andere situaties.

Het boek biedt een brede basis voor iedere hbo'er die wil of moet weten wat mediation is en op welke manier mediation ingezet kan worden bij conflicthandling, als methode om een conflict op te lossen of om (verdere) escalatie te voorkomen. Het mediationproces wordt stap voor stap toegelicht. Speciaal voor hbo'ers in een adviserende of juridische functie komen ook de juridische aspecten die van belang zijn aan bod en leer je waar een jurist extra op moet letten. Tot slot maak je kennis met mediationvaardigheden – die komen altijd van pas, zowel in je professionele loopbaan als privé.

Opbouw van het boek

Het boek bestaat uit acht hoofdstukken. In hoofdstuk 1, 2 en 3 beginnen we met de basis van mediation. Die hoofdstukken gaan over de elementaire kennis van conflicten en mediation: wat is mediation, wat is een conflict, en wanneer kan mediation worden ingezet om een conflict te voorkomen of op te lossen? In dit deel worden de kaders geschetst van mediation als vorm van conflictoplossing, en worden belangrijke basisbegrippen behandeld en uitgelegd.

Hoofdstuk 4 en 5 gaan over de mediator en mediationvaardigheden. Wat is de taak van de mediator nu precies? Achterover zitten en zorgen dat partijen geen ruzie meer maken, actief meedenken over een oplossing of ligt het toch genuanceerder? In deze hoofdstukken maak je kennis met de mediator als professional en

met vaardigheden die hij kan inzetten om het mediationproces zo goed mogelijk te begeleiden.

Het mediationproces zelf bestaat uit verschillende fasen, die elk hun eigen doel, kenmerken en juridische elementen hebben. In hoofdstuk 6 nemen we het mediationproces onder de loep en zien we wie daarbij betrokken kunnen zijn, naast de conflicterende partijen en de mediator.

Het mediationproces begint met het ondertekenen van de mediationovereenkomst en eindigt, als de mediation succesvol is geweest, met het ondertekenen van de (vaststellings)overeenkomst. We sluiten dit boek daarom af met hoofdstuk 7 en 8. We zien welke afspraken in deze overeenkomsten vastgelegd worden, en waarom.

Bijlagen

Achter in het boek, na hoofdstuk 8, vind je een aantal bijlagen. Als eerste zijn dat belangrijke modellen en reglementen, zoals het model Mediationovereenkomst en de gedragsregels van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN). De modellen en regels worden door de mediator gebruikt en bepalen onder welke condities de geregistreerde MfN-mediator werkt. De modellen worden in de praktijk dagelijks gebruikt door de mediators. Als in de lesstof wordt verwezen naar een bepaald model of reglement, pak je dat er direct bij en bestudeer je het document goed. Dat geldt ook voor bepaalde belangrijke wetsartikelen die je in de bijlage vindt. Zo studeer je gemakkelijker en begrijp je beter waar de lesstof over gaat.

Daarna vind je een aantal checklists en voorbeelden die je kunt gebruiken om te oefenen en meer feeling met de praktijk te krijgen. Ze zijn bedoeld om je op weg te helpen, houvast én inspiratie te geven, zodat je je eigen weg kunt gaan vinden met de kennis en vaardigheden die je in dit vak leert.

Waarom een vak Mediation?

Studenten die ik lesgegeven heb, zeiden soms in de eerste les: 'Mediation is niks voor mij. Ik wil helemaal geen mediator worden maar hulpverlener (Sociaal Juridische Dienstverlening) of jurist (Hbo Recht). Ik wil mensen gewoon zeggen wat ze moeten doen.' Of ze zeiden: 'Mediation is zo vaag en zweverig, het gaat om gevoel enzo; ik ben daar veel te praktisch voor.'

Na afloop van de lessen waren het vaak juist deze studenten die naar mij toekwamen (en ook goede cijfers voor hun tentamen haalden!). Ze zeiden dan vaak: 'Ik heb geleerd hoe mijn oplossingsgerichtheid in combinatie met mediation juist een instrument kan zijn om cliënten zélf weer in beweging te krijgen. Hoe zoeken naar belangen helpt om een oplossing te vinden. Hoe ik mediation kan (laten) inzetten als een leverancier niet betaalt of als collega's niet goed samen functioneren. De toegevoegde waarde van mediation is groot, niet in de laatste plaats omdat het laagdrempelig en praktisch is.'

Niet zelden kreeg ik de vraag van een student of hij stage mij bij mocht komen lopen, omdat het hem zo leuk leek en omdat hij had gemerkt hoe concreet een mediator te werk gaat om partijen te helpen samen een praktisch uitvoerbare oplossing te vinden.

Nog meer voorbeelden?

Een hbo-rechtenstudente was bezig met haar afstudeerstage bij de rechtbank. Ze had vaak een onvoldaan gevoel na een zitting, en merkte welke mogelijkheden mediation biedt – ook naast rechtspraak. Ze koos ervoor om op de valreep nog Mediation als extra vak te komen volgen, rondde het vak én haar opleiding af met een dikke 8 en kreeg een mooie eerste baan, juist omdat ze verder had gekeken en het vak Mediation had gevolgd.

Het laatste voorbeeld is van een student die een aantal jaren geleden het vak Mediation bij mij gevolgd heeft en nu als beleidsmedewerker bij een gemeente werkt. Hij mailde mij om te vertellen hoe mediation als conflictoplossing bij hem is gaan leven, sinds hij het vak heeft gevolgd. Hij adviseert regelmatig het bestuur om mediation in te zetten in plaats van een advocaat in te schakelen, zowel bij conflicten met burgers alsook op een interne afdeling waar collega's elkaar het leven zuur maakten. In de meeste gevallen met positief resultaat, en nu gaat hij zelf de opleiding tot overheidsmediator volgen.

Je vraagt je dus misschien af wat je met dit vak moet, of waarom het onderdeel is van je juridische opleiding. Het antwoord is simpel. Misschien merk je het in je

directe omgeving, en anders (komt het) wel in je werkomgeving: mediation krijgt een steeds belangrijker plaats in de Nederlandse maatschappij en wordt steeds meer verankerd in de Nederlandse rechtsorde. Je moet dus weten wat mediation is en hoe het werkt in de praktijk.

Dus of je nu in de sociaal juridische dienstverlening terechtkomt, als juridisch adviseur gaat werken of op een andere manier in een (semi-)juridisch beroep terechtkomt: als hbo-jurist krijg je te maken met mensen in conflictsituaties. Cliënten vragen jou wat ze kunnen doen, collega's en leidinggevenden zoeken jou op als adviseur en sparringpartner als er stappen gezet moeten worden om juridische problemen op te lossen of te voorkomen. Men kijkt naar jou voor een oplossing of deskundig advies, en daarvan kan mediation een onderdeel zijn. Dat je in zo'n geval naar de rechter kunt gaan, weet iedereen. Maar dat daardoor de verhoudingen verharder, dat het veel tijd en geld kost én niet altijd het gewenste resultaat oplevert, is ook bekend. In welke gevallen is mediation juist geschikt en aan welke voorwaarden moet worden voldaan om het mediationproces zo succesvol mogelijk te laten verlopen? Welke voordelen biedt mediation boven een rechtsgang en welke contra-indicaties zijn er?

Voordat we met hoofdstuk 1 gaan beginnen, zetten we mediation eerst 'in de grondverf'.

De hoofdlijnen van mediation in gewone taal

1. Mediation is een manier om een conflict op te lossen of te voorkomen of verdere escalatie van een conflict te voorkomen.
2. Wat is een conflict eigenlijk? In het boek gaan we daar dieper op in. Maar kort gezegd: een conflict kan groot of klein zijn, enorm geëscaleerd of nog niet. In een conflictsituatie zijn partijen het niet met elkaar eens, ze kunnen ergens niet samen over praten, de verhoudingen zijn verstoord, of er is een nare situatie ontstaan die zo goed mogelijk (juridisch) moet worden geregeld. De term geschil duidt een juridisch conflict aan.
3. Wat verstaan we onder een conflictoplossingsmethode? Mediation is een methode, dus een doordachte manier van handelen, een systemische aanpak, een manier waarop je iets gaat doen. In dat geval: een manier waarop een conflict tussen partijen opgelost kan worden.

4. Hoe? Door partijen samen naar een oplossing te laten zoeken.
5. Kunnen ze dat zelf? Nee, anders was de oplossing er al geweest. Ze willen het wel zelf doen en daarin hun eigen verantwoordelijkheid nemen, maar samen aan de keukentafel komen ze er niet uit. Of ze willen een rechtsgang voorkomen, omdat dat hen verder uit elkaar drijft én veel tijd en geld kost. Partijen hebben bij het zelf tot een oplossing komen deskundige hulp nodig: van de mediator.
6. Wat doet de mediator? Hij begeleidt het mediationproces: hij zorgt dat er structuur in het proces en in de gesprekken zit, hij zorgt voor een kop en een staart. Hij helpt partijen om concreet te worden, om echt te vertellen wat hen dwars zit, wat de ander zou moeten doen om de relatie weer wat te herstellen, om bij zichzelf na te gaan wat zijn rol in het conflict is (geweest) en waarin hij de ander tegemoet kan komen. Hij moedigt partijen aan om door te gaan en zorgt voor een pas op de plaats als ze iets over het hoofd zien. Door zijn kennis en ervaring benoemt hij de heikele punten en doet hij een reality check als partijen niet realistisch naar de situatie kunnen kijken. Hij zorgt dat partijen weten wat de belangrijke uitgangspunten van mediation zijn (onder andere vertrouwelijkheid, geheimhouding, vrijwilligheid, commitment) en herinnert hen daaraan tijdens het proces als dat nodig is. Hij maakt gespreksverslagen tijdens het proces, hij geeft huiswerk mee en houdt een vinger aan de pols of alle partijen zich nog steeds actief inzetten. Als de afspraken zijn gemaakt, stelt de (juridisch) mediator een vaststellingsovereenkomst op waarin de afspraken worden vastgelegd. Als de mediator (deels) niet slaagt, zorgt de mediator dat het proces toch goed afgerond wordt, dat partijen afspreken wat ze met de tijdens de mediation gedeelde informatie doen en hoe ze nu verder gaan.
7. Beslist de mediator wie er gelijk heeft? Nee, daarvoor moet je bij de rechter zijn. De mediator is neutraal, onpartijdig en heeft geen belang bij de uitkomst. Het kan hem in feite niets schelen wat de uitkomst wordt, als partijen er maar tevreden mee zijn en als ze met hun afspraken maar verder kunnen. Het is zijn taak om hen in dat proces te begeleiden.
8. Waar gaat het bij mediation vooral om? Dat partijen inzien dat er niet één waarheid bestaat. Samen afspraken maken, zodat ze weer verder kunnen. Dat kun-

- nen ze alleen doen als alles besproken is wat hen dwars zit. Kunnen partijen geen normaal gesprek met elkaar voeren? Ook dan is mediation geschikt, want de mediator helpt mensen om (weer) normaal met elkaar te communiceren.
9. Naast een goede (of verbeterde) communicatie, gaat het in mediation om belangen. Het gaat er niet om wie gelijk heeft, maar welke belangen er zijn en op welke manier een oplossing gevonden kan worden die rekening houdt met die belangen. Dat ze weten wat hun gezamenlijke, tegengestelde en tegenstrijdige belangen zijn en dat ze daarover hebben gesproken met elkaar.
 10. Welke middelen staan de mediator ter beschikking? Dat worden interventies genoemd.
 11. Wat zijn interventies nu weer? Interventies zijn manieren waarop de mediator het mediationproces vlot kan trekken als het stilligt. De mediator stelt bepaalde vragen wel of juist niet. Hij kan een vertrouwelijk individueel gesprek met iedere partij (de caucus) voeren, waardoor bepaalde zaken duidelijk worden en iemand weer verder kan.
 12. Is mediation zweverig? Nee, het is juist heel praktisch en concreet. Als mediator werk je samen met partijen naar een oplossing toe, door de conflictsituatie te analyseren. Als duidelijk is wat er speelt, kan naar de toekomst gekeken worden: welke mogelijke oplossingen zijn er? Daarbij worden soms ook andere deskundigen ingeschakeld, zoals een psycholoog of een fiscalist.
 13. Maar in mediation is toch ruimte voor gevoelens? Ja, dat klopt. En dat is heel belangrijk, omdat partijen dan durven te praten over waar het echt om gaat, namelijk dat ze gekwetst zijn, bang voor bepaalde toekomstscenario's of concrete wensen hebben voor een oplossing. Dit geeft partijen over en weer de mogelijkheid om informatie te krijgen die ze eerder niet kenden, om elkaar excuses aan te bieden, om uit te spreken dat ze zich willen inzetten voor een uitkomst die voor alle partijen de beste (of de minst slechte is).
 14. Voor welke situaties is mediation vooral geschikt? Voor situaties waarin partijen samen verder moeten of willen en het dus belangrijk is dat de relatie in stand blijft, herstelt of verbetert. Bijvoorbeeld ouders na een scheiding, twee werknemers bij dezelfde werkgever, gemeente en burger.
 15. Waarom is mediation dan ook geschikt voor het beëindigen van een arbeidsrelatie of een scheiding tussen twee mensen die samen geen kinderen hebben?

Omdat het hen helpt om een gezamenlijke periode goed af te ronden. Ook al is het moeilijk, het geeft een beter gevoel om samen terug te kunnen kijken en samen tot een oplossing te komen, dan het conflict uit handen te geven aan een derde (de rechter), die zijn oordeel velt en bepaalt hoe het afloopt. Daarnaast geeft mediation ook veel meer mogelijkheden om samen afspraken te maken over verschillende onderwerpen. De rechter zal alleen een ontslagvergoeding toekennen, terwijl werkgever en werknemer in mediation afspraken op maat kunnen maken. Bijvoorbeeld: werknemer blijft nog een halfjaar in dienst, mag in die periode een opleiding volgen op kosten van de werkgever zodat hij zijn eigen bedrijf kan starten. Na verloop van die zes maanden eindigt de arbeidsovereenkomst. De werkgever én de werknemer weten waar ze aan toe zijn. Voor de werknemer is het extra voordeel dat hij een (betaalde) opstap naar een volgende stap in zijn carrière kan nemen, waardoor het ontslag voor hem niet alleen een bedreiging maar ook een kans kan zijn.

16. Kan iedereen mediator worden? In beginsel wel, maar je moet wel beschikken over bepaalde persoonlijke kwaliteiten, een goede opleiding volgen en veel praktijkervaring opdoen. Daarnaast moet het een uitdaging voor je zijn om 'op maat' te werken en realistisch vasthoudend te blijven als mensen het zelf even niet meer zien zitten. Ook moet je er tegen kunnen als mensen andere beslissingen nemen dan jij zelf zou nemen, het is immers niet jouw maar hun probleem. Tot slot heb je een grote voorsprong als jurist, omdat mediation veel juridische aspecten kent. Zo begint de mediation met een mediation-overeenkomst en eindigt met een (vaststellings)overeenkomst.

Tot slot

Dit boek geeft jou de handvatten om te adviseren en te verwijzen, omdat je op een gestructureerde manier mediation hebt leren kennen en leren toepassen. Als je ook nog een docent hebt die zelf een ervaren mediator is, zal het vak echt voor je gaan leven door alle extra praktijkvoorbeelden en kleine anekdotes. Wie weet word je zelf ooit wel mediator, om zo de wereld een beetje mooier te maken. Of pas je de mediationvaardigheden toe in je (juridische) functie, waardoor je de toegevoegde waarde voor jezelf en cliënten merkt. Wat het ook wordt: ik wens je veel succes!